



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

DOD - Documento de Oficialização da Demanda

Despesa prevista no PCA

1. Unidade Demandante

Seção de Gestão de Redes e Comunicação - SERCO

1.1 Titular da Unidade Demandante

Nome do Servidor	Matrícula	Telefone	E-mail
Ana Luiza Maia Soares de Azevedo	289	9221	ana.azevedo@tre-pe.jus.br

2. Detalhamento da Demanda

2.1 Exercício do PCA

PCA 2026

2.2 Descrição Sucinta da Demanda

Contratação de provedor oficial (broker) para viabilizar a utilização do aplicativo de mensagens WhatsApp.

2.3 Itens, Quantidades e Valores Previstos do PCA

Serviços						
Nº Item	Descrição do Item	Grupo de Natureza da Despesa (GND)	Elemento de Despesa	CATSER	Quantidade	Unidade de Medida
1	Contratação de provedor oficial (broker) para viabilizar a utilização do aplicativo de mensagens WhatsApp.	3	40	16535	1	un

Valor Total da Demanda Previsto no PCA	R\$ 146.040,00
--	----------------

2.4 Alinhamento Estratégico

Objetivo do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do TRE-PE:	Nº 12 (Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados).
Objetivo do Plano Setorial da Unidade Gestora (PDTIC):	Nº 01 (Aumentar a satisfação dos usuários do sistema judiciário); Nº 08 (Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas).
Sequencial no Plano de Contratações Anual, se houver:	113 e 128

3. Motivação da Demanda

O TRE-PE disponibiliza atendimento por meio do chatbot **JULIA**, acessível gratuitamente pelo site institucional ou pelo aplicativo de mensagens **Telegram**, utilizado como conector atual.

O objetivo desta demanda é ampliar essa disponibilidade, incorporando também o conector **WhatsApp**, por intermédio de um provedor oficial (broker), considerando que este é o aplicativo de mensagens mais utilizado pela população.

Uma outra motivação dessa demanda é que, durante as Eleições de 2024, identificou-se a seguinte dificuldade: na convocação de mesários pelos cartórios eleitorais via WhatsApp, como as mensagens eram enviadas a partir dos números dos cartórios — desconhecidos para muitos eleitores — alguns usuários bloquearam esses contatos, resultando na suspensão das linhas pelo aplicativo. Para evitar novos bloqueios, esta contratação contemplará, adicionalmente, a disponibilização de uma linha dedicada ao envio de mensagens.

4. Resultados Pretendidos

A contratação visa estabelecer a utilização da JULIA por um maior número de eleitores e o envio de mensagens aos mesários através de número institucional, contratado para este fim, sem que haja prejuízos ou limitações na comunicação necessária para atendimento dessas demandas.

5. Indicação de Integrante Demandante

Nome do Servidor	Matrícula	Telefone	E-mail
Ana Luiza Maia Soares de Azevedo	289	9221	ana.azevedo@tre-pe.jus.br

6. Anexos

Não há anexos.

7. Aprovação e Assinaturas

Obs.: Devem assinar este documento o integrante demandante, o titular (chefia imediata) e o gestor tático da unidade demandante.



Documento assinado eletronicamente por **ANA LUIZA MAIA SOARES DE AZEVEDO, Chefe de Seção**, em 19/11/2025, às 17:36, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **3137071** e o código CRC **43466C63**.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

Estudos Técnicos Preliminares

Contratação de TIC

1. Análise de Viabilidade da Contratação

1.1. Descrição Sucinta do Objeto

Evolução do ambiente institucional de comunicação e atendimento já implantado no TRE-PE com tecnologia Dígitro, com inclusão do canal WhatsApp de forma integrada ao ecossistema em operação, para suportar o atendimento do chatbot JULIA e comunicações institucionais.

1.2. Unidade Demandante

Nome da Unidade Demandante	Sigla da Unidade Demandante
Seção de Gestão de Redes e Comunicação	SERCO

1.3. Referência ao DOD e ao Termo de Ciência da Equipe de Planejamento

Documento de Oficialização da Demanda	3137071
Termo de Ciência da Equipe de Planejamento	3148234

1.4. Necessidades e Requisitos do Objeto

A necessidade decorre da demanda por ampliação dos canais de atendimento digital e melhoria da experiência do usuário, alinhada às iniciativas de transformação digital, atendimento ao cidadão e eficiência operacional.

O TRE-PE disponibiliza atendimento ao cidadão por meio do chatbot JULIA, acessível pelo site institucional e pelo aplicativo de mensagens Telegram, utilizado como conector atual. Pretende-se ampliar a disponibilidade do JULIA, incorporando o canal WhatsApp, aplicativo amplamente utilizado pela população.

Adicionalmente, durante as Eleições de 2024 foi identificada dificuldade operacional na convocação de mesários e administradores de prédio pelos cartórios eleitorais via WhatsApp, em razão de bloqueios por parte de usuários ao receber mensagens de números desconhecidos. A operação por números não institucionais e sem governança adequada pode levar a restrições e suspensões de linhas, com impacto direto na comunicação institucional.

Ressalta-se que o WhatsApp apresenta adoção e uso cotidiano substancialmente superiores no Brasil quando comparado a outros aplicativos de mensagens. O WhatsApp está presente em praticamente todos os smartphones ativos no país e é aberto diariamente por grande parte da base, enquanto o Telegram apresenta menor frequência de uso diário e menor presença instalada, o que reforça a expectativa de maior adesão ao canal WhatsApp e liberação de demanda represada quando disponibilizado oficialmente.

O presente Estudo Técnico Preliminar tem por finalidade avaliar a viabilidade técnica e econômica para atendimento de

necessidade institucional relacionada à essa ampliação dos canais de atendimento e de comunicação com o cidadão, com inclusão do canal WhatsApp de forma oficial, segura e governada.

Diante do ambiente existente, os requisitos do objeto devem assegurar que o canal WhatsApp seja operado de forma integrada à plataforma institucional de atendimento, permitindo unificação de fluxos, filas, perfis, trilhas e relatórios, com observância de segurança da informação e proteção de dados.

Requisitos de negócio:

- Disponibilizar ao público externo a comunicação com o chatbot JULIA através do aplicativo de mensagens Whatsapp;
- Permitir a convocação oficial de mesários e administradores de prédio pelo cartórios eleitorais via WhatsApp, através de número contratado pelo TRE-PE para este fim;
- Integração do canal ao ecossistema de atendimento já implantado, com roteamento, filas e registro das interações;
- Suporte a mensagens ativas e templates, quando aplicável às comunicações institucionais.

Requisitos técnicos:

- Ser provedor oficial ou parceiro autorizado da API WhatsApp Business (Meta/Facebook Inc.);
- Possibilitar o envio e recebimento bidirecional de mensagens de texto, imagem, áudio, vídeo e documentos;;
- Permitir o uso de templates de mensagens aprovados pelo WhatsApp para comunicações ativas;
- Permitir a gestão de múltiplos números e instâncias sob uma mesma conta;
- Habilitação do canal WhatsApp em conformidade com as regras oficiais do serviço e com números institucionais.

Requisitos de suporte:

- Disponibilidade e suporte compatíveis com a criticidade do atendimento em períodos eleitorais.

Requisitos legais:

- Lei nº 14.133/2021, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública;
- Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Resolução CNJ nº 468/2022, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça;
- Resolução TRE-PE nº 433/2022, que dispõe sobre o macroprocesso de contratações do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco;
- Instrução Normativa SEGES/ME n.º 65/2021, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral.
- Instrução Normativa TRE-PE nº 62/2021, que estabelece normas gerais para garantir o gerenciamento das operações e comunicações dos recursos de processamento da informação

Obs.: O Decreto nº 11.890/2024 não se aplica, pois a Resolução SEGES/CICS-MGI nº 8 (que alterou a nº 4) não contempla serviços.

Requisitos de Segurança da Informação:

- O representante da empresa contratada deve assinar termo de confidencialidade através de seu representante legal em que se comprometerá a não acessar, não divulgar e proteger todos os dados de infraestrutura e de vulnerabilidades do contratante a que tiver acesso, e termo de ciência de conhecimento da Política de Segurança da Informação do TRE-PE e normas correlatas, abrangendo todos os seus colaboradores e terceiros.
- Caso seja necessária a presença de técnico da empresa nas dependências do TRE-PE para execução de serviços, estes devem ser previamente autorizados e portar crachá de identificação com nome, cargo e nome da empresa;
- Quando logs forem tramitados entre o CONTRATANTE, a CONTRATADA e o fabricante, logo após seu uso, os mesmos deverão ser eliminados e não poderão ser utilizados para outros fins;
- Em casos de manutenção solicitada pelo CONTRATANTE, as informações tramitadas deverão transitar de forma segura, utilizando, sempre que possível, mecanismos de criptografia;
- A contratada não deverá utilizar indevidamente os dados da contratante fora do escopo do projeto.
- Caso o fornecedor tome conhecimento ou possua suspeita da ocorrência de um evento ou incidente envolvendo informações ou ativos de informação do TRE-PE, deverá comunicar imediatamente à área de Segurança da Informação e

manter a área gestora do contrato informada.

- Controles de acesso por perfis, com registro e retenção conforme política institucional.
- Cumprir integralmente as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).
- Assegurar criptografia ponta a ponta nas comunicações via WhatsApp.

1.5. Benefícios Esperados

Espera-se obter os seguintes benefícios com a contratação:

- Ampliação do alcance do atendimento do JULIA por meio do canal WhatsApp, reduzindo barreiras de adoção pelo cidadão.
- Melhoria da comunicação institucional com mesários e administradores de prédio, com redução do risco de bloqueios por uso de números institucionais e operação governada.
- Unificação da gestão do atendimento em ambiente único, com relatórios, auditoria e rastreabilidade consistentes.
- redução de demandas de atendimento humano;
- aumento da satisfação do eleitor ou mesário/administrador.

1.6. Quantidade a ser Contratada e Justificativa

As quantidades apresentadas no quadro abaixo são estimadas, visto que é uma nova contratação no Tribunal, bem como considerando que se trata de ampliação de canal de comunicação, em que a curva de adoção do WhatsApp poderá variar após a entrada em produção.

1.6.1. Premissas de consumo do atendimento do JULIA

Para estimativa do uso do whatsapp para uso do chatbot JULIA, adotaram-se como base os dados históricos internos do TRE-PE referentes ao seu uso do em períodos críticos. Foi observada, como ponto de partida inicial, a quantidade de usuários e de chamadas a serviços referentes aos meses regulares e no mês de outubro/2024 (últimas eleições) realizadas no chatbot pelo site e pelo Telegram. A tabela a seguir demonstra os valores de 2024.

Quantitativos registrados de 2024 - Chatbot JULIA				
	meses regulares/24		Outubro/24	
Serviço	Usuários	Chamadas a Serviços*	Usuários	Chamadas a Serviços*
Julia – Site	788	2.623	4.349	13.693
Julia – Telegram	206	678	7.594	23.437
Total	994	3.301	11.943	37.130

Com base nos dados acima, presume-se que o JULIA atende aproximadamente 1.000 usuários por mês em meses regulares e aproximadamente 12.000 usuários no mês da eleição. Quanto ao número de chamadas a serviço, observa-se que, em média, cada usuário acessou 3 serviços disponíveis no chatbot.

A adoção do WhatsApp como canal oficial tende a liberar demanda represada, em especial no período eleitoral, em razão da capilaridade do aplicativo e do hábito de uso cotidiano da população brasileira. De acordo com uma pesquisa comparativa publicada pelo site da *Tecmundo* em junho de 2025 (<https://www.tecmundo.com.br/internet/405041-telegram-x-whatsapp-qual-e-o-app-de-mensagem-e-melhor.htm>), o WhatsApp apresenta ampla presença em smartphones ativos no Brasil e elevada frequência de abertura diária, enquanto o Telegram possui menor frequência diária e menor presença instalada, o que reforça a expectativa de maior volume de atendimento quando o canal WhatsApp é disponibilizado oficialmente.

Para fins de planejamento dos quantitativos e mitigação de risco operacional, projetou-se, nos meses regulares, consumo esperado próximo ao histórico observado de 2024, com capacidade máxima dimensionada em até 2 vezes o volume de usuários, como margem de segurança. Assim, nesses meses, o número de usuários a ser considerado será de 2.000.

No mês eleitoral de outubro de 2026, excepcionalmente, projetou-se consumo esperado acentuado equivalente a 5 vezes o volume observado de outubro/2024, para garantir continuidade do serviço em cenário de pico extremo. Para esse mês, o número de usuários será de 60.000.

Ainda, precisa-se considerar a migração de um percentual relevante dos atendimentos que são feitos por ligações telefônicas (serviço Disque-Eleitor), considerando o uso amplamente difundido do WhatsApp pela população brasileira. Assim, foram considerados os dados históricos das Eleições 2024 como referência. Considerando as diferentes faixas de familiaridade dos eleitores com soluções digitais, estima-se que a adoção do atendimento por meio de chatbot ocorra de forma gradual. No primeiro ano de operação, projeta-se que 50% da demanda atualmente atendida por ligações telefônicas possa migrar para o canal WhatsApp, mantendo-se parcela residual de usuários que continuará a optar pelo atendimento telefônico em razão de limitações de acesso ou menor letramento digital. A expectativa é de crescimento progressivo da adesão nos anos subsequentes, à medida que o canal se consolide e seja amplamente divulgado.

Assim, analisando os dados do Disque Eleitor durante o ano de 2024, observamos que, em média, foram recebidas 4.566 ligações nos meses regulares e 19.121 no mês da eleição. Se considerarmos que 50% (cinquenta por cento) desses usuários irão migrar para o atendimento via WhatsApp, teríamos um quantitativo aproximado a ser acrescido conforme tabela abaixo.

Quantitativos registrados de 2024 - DISQUE ELEITOR		
	meses regulares/24	Outubro/24
Serviço	Chamadas	Chamadas
Disque Eleitor	2.300	9.600

Para fins de cálculo para efeito de mensageria, considera-se que, em cada serviço provido pelo chatbot JULIA, são realizadas até 5 interações.

Assim, considera-se que cada interação do usuário gerará uma resposta do bot, resultando em 15 respostas por usuário.

A seguir, apresenta-se o dimensionamento mensal do período de maio de 2026 a maio de 2027, com base nas premissas acima.

Mês	Usuários esperados	Respostas por usuário	Respostas esperadas no período
Maio/2026	4.300	15	64.500
Junho/2026	4.300	15	64.500
Julho/2026	4.300	15	64.500
Agosto/2026	4.300	15	64.500
Setembro/2026	4.300	15	64.500
Outubro/2026	69.600	15	1.044.000

Novem bro/20 26	4.300	15	64.500
Dezem bro/20 26	4.300	15	64.500
Janeir o/2027	4.300	15	64.500
Fevere iro/202 7	4.300	15	64.500
Março/ 2027	4.300	15	64.500
Abril/2 027	4.300	15	64.500
Mai/2 027	4.300	15	64.500

Total de respostas esperadas no período: 1.753.500 respostas.

Quanto ao uso para a convocação dos mesários/administradores, foram estimados os quantitativos com base na previsão de quantos serão convocados:

Convocação de Mesários/Administradores - Estimativa para 2026		
Usuários esperados	Outb ound s* esper ados por usuá rio	Total estimado
100.000	2	200.000

* A quantidade de outbounds (requisição por serviço) foi estimada considerando dois envios de mensagens a cada usuário.

Para os serviços a serem contratados, será necessário habilitar **2 (dois) números** para registro pelo broker WhatsApp. Um será o número já utilizado pela JULIA (81 3194-9400) para o Disque Eleitor e outro a ser informado posteriormente para o envio de mensagens aos mesários e administradores de prédios.

Serviço	Quant idade
Número s Whats App	2

1.7. Correlação ou Interdependência com outra Contratação do Órgão

A contratação possui correlação direta com o Contrato 03/2023 (2130021) firmado com a empresa Dígito Tecnologia S.A., cujo objeto abrange a sustentação do ambiente institucional de comunicação e atendimento (telefonia IP, URA, Call Center e softwares correlatos).

O objeto deste ETP caracteriza-se como evolução funcional do ambiente já contratado, com inclusão do canal WhatsApp integrado ao ecossistema em operação, de modo a preservar compatibilidade, continuidade operacional, governança do atendimento, suporte e garantia técnica do fabricante.

1.8. Alinhamento Estratégico

Objetivo(s) Estratégico(s) do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do TRE-PE:	Nº 12 (Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados)
Objetivo(s) Estratégico(s) do Plano Diretor de TIC (PDTIC) do TRE-PE:	Nº 01 (Aumentar a satisfação dos usuários do sistema judiciário) Nº 08 (Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas)
Impacto no PLS:	Não há impacto no PLS
Sequencial no Plano de Contratações Anual:	113 e 128
Referência a outros Planos, se houver:	---

1.9. Soluções Existentes no Mercado

1.9.1. Soluções Encontradas

Existem no mercado alternativas para habilitação do canal WhatsApp por provedores oficiais e plataformas de atendimento. Foram consideradas as seguintes possibilidades:

- 1) Evolução do ambiente institucional Dígito já implantado, com inclusão do canal WhatsApp integrado ao ecossistema de atendimento.
- 2) Contratação de provedor oficial de WhatsApp de terceiro, com desenvolvimento de integrações específicas para conexão ao ambiente institucional e ao JULIA.

Contudo, ressalta-se que, para o contexto do TRE-PE, a exigência central não é apenas o acesso ao canal, e sim a inclusão do WhatsApp de forma integrada ao ecossistema institucional já implantado, preservando governança, rastreabilidade, suporte e continuidade do serviço.

1.9.2. Quadro Comparativo de Soluções

A tabela a seguir demonstra a comparação entre as soluções 1 e 2:

Requisito	Solução	Sim	Não	Observação
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	x		A plataforma Dígito já é utilizada por diversos órgãos públicos, inclusive na Justiça Eleitoral e em outros entes da Administração.
	Solução 2	x		Provedores oficiais de WhatsApp (BSPs) são amplamente utilizados por órgãos públicos, embora não necessariamente integrados ao mesmo ecossistema do TRE-PE.

A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1		x	Trata-se de solução proprietária, não disponibilizada como software público.
	Solução 2		x	Soluções de BSPs e plataformas de atendimento são, em regra, proprietárias.
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1		x	Plataforma proprietária, ainda que possa interoperar com componentes baseados em padrões abertos.
	Solução 2		x	Solução proprietária, dependente de licenciamento do provedor contratado.
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1	x		Aderência viabilizada por já integrar o ambiente institucional, permitindo observância dos padrões de interoperabilidade, acessibilidade e governo digital.
	Solução 2	x		Aderência possível, porém condicionada ao desenvolvimento de integrações e ajustes específicos para atender plenamente aos padrões de governo.
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1	x		Pode ser integrada aos mecanismos institucionais já existentes que atendem à ICP-Brasil, quando aplicável.
	Solução 2	x		Aderência possível, desde que o provedor e as integrações implementem corretamente os requisitos de certificação digital.
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1	x		Maior aderência, pois a gestão de registros e históricos pode ser integrada aos repositórios e políticas arquivísticas institucionais.
	Solução 2	x		Aderência possível, porém depende da exportação, integração e tratamento dos dados conforme as regras arquivísticas do TRE-PE.

1.10. Descrição e Justificativa da Solução Escolhida

Considerando a demanda e o ambiente existente no TRE-PE, o qual já dispõe de plataforma institucional de comunicação e atendimento implantada e sustentada com a tecnologia Dígito, utilizada em componentes críticos como telefonia IP, URA, Call Center e atendimento digital, a solução tecnicamente mais adequada é a opção 1 indicada no tópico 1.9.1 deste ETP.

Nessa solução, há menor complexidade arquitetural, integração nativa ao ecossistema de atendimento atual do órgão, unificação de governança e relatórios, preservação do suporte e garantia do fabricante, menor risco operacional em períodos críticos.

A contratação isolada de um “broker” como objeto autônomo (Solução 2 do tópico 1.9.1) geraria a necessidade de plataforma paralela e implementações/integrações adicionais, que implicaria em significativo aumento de complexidade, maior esforço de sustentação, dificuldade na rastreabilidade de atendimentos, risco de indisponibilidade de serviços e de inconsistências de auditoria, com o consequente aumento da superfície de risco de segurança e de proteção de dados.

Assim, a Solução 1 é a escolhida pela equipe de planejamento para atendimento à demanda descrita neste documento. A solução escolhida consiste na evolução do ambiente institucional de comunicação e atendimento já implantado com tecnologia Dígito, com inclusão do canal WhatsApp de forma integrada ao ecossistema em operação, para suportar o atendimento do chatbot JULIA e comunicações institucionais associadas ao calendário eleitoral.

Atualmente, o TRE-PE mantém o Contrato 03/2023 (2130021) com a empresa Dígito Tecnologia S.A para a prestação do serviço de manutenção da central telefônica e de softwares correlatos, que sustentam componentes críticos do atendimento e comunicação institucional. Dentre os serviços prestados por meio dessa contratação, estão o uso da tecnologia VOIP (voz sobre IP), que são os ramais instalados em todas as unidades, além dos serviços da URA (Unidade de Resposta Audível), Call Center, atendimento via chat e vídeo, estes através da JULIA (chatbot) ou do site do TRE-PE. Nesse cenário, a inclusão do canal WhatsApp deve ocorrer de forma coerente com a arquitetura existente, assegurando governança do atendimento, registro de interações, auditoria, relatórios e suporte técnico adequado.

Assim, a escolha pela evolução do ambiente fornecido pela Dígito, com a inclusão do canal WhatsApp integrado ao

ecossistema em operação, preservará a continuidade dos serviços, reduzirá riscos, evitará duplicidade de plataformas, mantendo a sustentação sob responsabilidade do fornecedor do ecossistema já implantado.

Para a integração do Whatsapp com as linhas telefônicas, há necessidade do uso de licenças UNA, que é o sistema Dígito de comunicações unificadas. As comunicações de chat estabelecidas pelo UNA permitem que seus usuários possam enviar mensagens. A comunicação de voz no UNA são estabelecidas pelo browser ou aplicativo próprio, utilizando tecnologia Web-RTC, fazendo com que a interface do aplicativo opere como um ramal, podendo gerar ou receber chamadas destinadas a outros ramais, rede pública ou sistemas legados, desde que devidamente interligados. Já existem 100 licenças desse tipo no Tribunal. Para uso pelos cartórios eleitorais, precisarão ser adquiridas 122 licenças UNA adicionais, para que os ramais dos cartórios possam enviar e receber mensagens dos mesários/administradores de prédio.

1.11. Adequações Necessárias

Recursos Humanos, incluindo necessidades de capacitação	Não há necessidade de capacitação dos servidores envolvidos com a presente contratação, pois o objeto é de uso comum e de conhecimento dessa equipe. Além disso, não haverá necessidade de capacitação quanto aos procedimentos relativos à gestão e fiscalização contratuais, visto que os envolvidos na contratação já estão capacitados.
Infraestrutura Tecnológica	Não se aplica, pois a solução escolhida corresponde à integração do serviço ao ambiente de comunicação e atendimento já implantado no Tribunal.
Infraestrutura Elétrica	Não se aplica.
Espaço Físico	Não se aplica.
Mobiliário	Não se aplica.
Outros	Não se aplica.

1.12. Classificação dos Itens da Solução

Nº Item	Descrição do Item	Grupo de Natureza da Despesa (GND)	Elemento de Despesa	CATSER / CATMAT*
1	Contratação de provedor oficial (broker) para viabilizar a utilização do aplicativo de mensagens WhatsApp	3	40	16535
2	Contratação licenças UNA	3	40	26000

1.13. Pesquisa de Preços de Mercado

1.13.1. Servidor Responsável pela Pesquisa de Preços

Nome do Servidor	Lotação do Servidor
-------------------------	----------------------------

1.13.2. Extrato das Pesquisas Realizadas

Considerando que a contratação será realizada com a empresa Dígitro, pelas justificativas apresentadas no tópico 1.10 desse ETP, a pesquisa de preços foi realizada com base em referências de contratações similares e em proposta comercial fornecida pela empresa compatível com o escopo integrado ao ecossistema tecnológico já existente no TRE-PE, considerando as particularidades do modelo de cobrança do canal WhatsApp e as variações decorrentes de volume e parâmetros de mensageria.

Empresa	Fonte*	É ME/EPP?	UF	Trabalha com Adm. Pública?	Data do documento**	Referência no Proc. SEI
Dígitro Tecnologia S.A	Contratação similar	Não	SC	Sim	24/04/2025	Contrato 13/2025 DETRAN-SC (3171720)
Dígitro Tecnologia S.A	Contratação similar	Não	SC	Sim	07/10/2025	Contrato 09/2025 - Controladoria e Ouvidoria Geral do Ceará (3171722)
Dígitro Tecnologia S.A	Contratação similar	Não	SC	Sim	15/05/2025	Contrato 42/2025 - TJMA (3171723)
Dígitro Tecnologia S.A	Contratação similar	Não	SC	Sim	02/09/2025	Proposta TRE-BA (3171731)
Dígitro Tecnologia S.A	Contratação similar	Não	SC	Sim	23/01/2025	Contrato CRA-BA (3171735)

1.13.3. Análise das Pesquisas Realizadas

Inicialmente, verificou-se a existência de solução no Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas e no Catálogo Eletrônico de Padronização, não tendo sido localizada solução que atendesse diretamente ao escopo de evolução do ambiente de atendimento já implantado com integração nativa ao ecossistema Dígitro.

Em análise comparativa aos preços praticados por outros órgãos, elencados no tópico 1.13.2, não podemos compará-los de forma linear, em razão do preço variar em função do preço cobrado pela Meta (provedor oficial do aplicativo de mensagens WhatsApp) à época da contratação e do escopo e volume de mensagens estimado.

No contexto do TRE-PE, o objeto está diretamente vinculado à evolução de solução proprietária já implantada e em operação, o que altera o parâmetro de comparação. Não se busca apenas acesso ao canal, mas inclusão integrada ao ecossistema institucional de atendimento, com continuidade de suporte, governança e rastreabilidade.

A solução do TRE-PE possui uma infraestrutura compatível em relação ao tipo de soluções disponíveis no TRE-BA, variando quanto ao número de licenças existentes e quanto à quantidade de hardware para suporte aos serviços. O TRE-BA está contratando novamente a Dígito para prestar serviço de suporte na solução de comunicação, incluindo a contratação de provedor oficial para utilização do aplicativo de mensagens WhatsApp. Encontra-se em anexo a proposta formulada pela Dígito para atendimento ao TRE-BA, nos mesmos valores ofertados para o TRE-PE.

1.13.4. Cálculo do Preço Estimado

1.13.4.1. Detalhamento do Cálculo do Preço

A seguir, a título de demonstração, apresentamos os preços das contratações similares encontradas que possuem as especificidades explicadas no tópico 1.13.3.

Órgão	Valor unitário R\$		
	Número WhatsApp	Mensagem atendimento JULIA	Template ativo - convocação de mesários/administradores de prédio
TRE-BA	R\$ 550,00	R\$ 0,016	R\$ 0,63
DETRAN-SC	R\$ 550,00	R\$ 0,78 **	R\$ 3,84 **
TJMA	R\$ 335,00	R\$ 0,30 **	R\$ 0,34 **

** Os valores do TJMA e DETRAN-SC para as mensagens não servem de comparativo, pois a foram de cobrança do provedor Meta sofreu alteração. Não é mais por sessão e sim por mensagem. Quando era por sessão, poderia haver troca de mensagens durante 24 horas e a cobrança era única.

Não foram considerados no quadro acima os valores contratados pela CRA-BA e Controladoria Geral do Ceará em razão de não contemplar o detalhamento dos preços para comparar com o quadro acima.

Os valores propostos para contratação com o TRE-BA são iguais à proposta fornecida para o TRE-PE.

1.13.4.2. Valor Estimado Obtido

Nº e Descrição do Item	Valor Unitário Estimado	Quantidade mensal estimada	Valor mensal estimado	Quantidade total anual estimada	Valor Total anula estimado
Habilitação	R\$ 2.610,00 (parcela única)	01			R\$ 2.610,00
Treinamento - on-line	R\$ 3.744,00 (parcela única)	01			R\$ 3.744,00
número WhatsApp	R\$ 550,00 mensal	02	R\$ 1.100,00	24	R\$ 13.200,00

Mensagem atendimento JULIA	R\$ 0,016	146.125	R\$ 2.338,13	1.753.500	R\$ 28.057,60
Mensagem ativa - mesários/administradores	R\$ 0,63	16.666,67	R\$ 10.500,00	200.000	R\$ 126.000,00
Licenças UNA	R\$ 62,49	122			R\$ 7.624,00
Valor Total Estimado da Contratação	R\$ 181.235,60 (cento e oitenta e um mil, duzentos e trinta e cinco reais e sessenta centavos)				

A despesa está prevista no PCA 2026 e será incluída na proposta orçamentária 2027.

1.13.4.3. Metodologia Utilizada para Definição do Preço Estimado e Justificativa

Foram consideradas orientações de pesquisa de preços aplicáveis a contratações públicas, com consulta a contratações similares e uso de proposta compatível com o escopo integrado requerido pelo TRE-PE, todas relacionadas à empresa Dígito, considerando que se trata de inexigibilidade. A metodologia adotada prioriza aderência ao escopo efetivo, considerando que comparações diretas podem ser distorcidas por variações do modelo de cobrança do canal e por diferenças de volume e de serviços incluídos em cada contratação.

Os preços estimados foram baseados na proposta fornecida pela Dígito, considerando os quantitativos apresentados no item 1.6 e a inexigibilidade indicada.

1.14. Aplicabilidade do Objeto para ME e EPP

Não se aplica, considerando que o objeto está vinculado à evolução de solução proprietária já implantada e em operação, com conclusão pela contratação por inexigibilidade em razão da inviabilidade prática de competição para atendimento ao escopo integrado.

1.15. Posicionamento Conclusivo sobre a Viabilidade da Contratação

A equipe de planejamento opina pela evolução do ambiente institucional Dígito já implantado, com inclusão do canal WhatsApp integrado ao ecossistema de atendimento em operação, para suportar o atendimento do chatbot JULIA e comunicações institucionais.

Diante das características do objeto no contexto do TRE-PE, propõe-se a contratação por inexigibilidade, com fundamento no art. 74, inciso I, da Lei 14.133/2021, por se tratar de evolução de solução proprietária previamente contratada e em plena operação, cuja compatibilidade, continuidade, suporte e governança recomendam a contratação do fornecedor responsável pelo ecossistema existente, evitando plataforma paralela e integrações adicionais de alto risco.

2. Sustentação do Contrato

2.1. Recursos Materiais e Humanos

Não se prevê necessidade de aquisição de infraestrutura adicional pelo TRE-PE. haverá participação das equipes envolvidas na definição de parâmetros, homologação, aceite, fiscalização e acompanhamento do consumo e da operação, dentro das rotinas institucionais.

2.2. Impacto Ambiental

Por se tratar de serviço digital, não se identifica impacto ambiental relevante.

2.3. Sustentabilidade

2.3.1. Critérios Sociais

- A empresa ou seus dirigentes não podem ter sido condenados por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo

de Palermo) e das Convenções da OIT nºs 29 e 105;

- A empresa não pode possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016.

2.3.2. Critérios Ambientais

Não se aplica, visto que se trata de serviço de telecomunicações.

2.3.3. Critérios Culturais

Não se aplica, visto que se trata de serviço de telecomunicações.

2.3.4. Critérios de Acessibilidade

Ao longo de toda a execução do contrato, o contratado deverá cumprir a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, nos termos do art. 116 da Lei nº 14.133/2021.

2.3.5. Critérios de Saúde

Não se aplica, visto que se trata de serviço de telecomunicações.

2.4. Descontinuidade do Fornecimento

Em caso de interrupção na prestação do serviço em tela, a solução alternativa seria utilizar apenas o aplicativo de mensagens Telegram.

2.5. Transição Contratual

Não se aplica, por se tratar de uma nova contratação.

3. Estratégia para a Contratação

3.1. Natureza do Objeto

Embora existam componentes usuais no mercado para habilitação do canal WhatsApp, o objeto, no contexto do TRE-PE, caracteriza-se como ampliação de solução proprietária em operação, com integração nativa ao ecossistema institucional de atendimento. O serviço será de natureza contínua no órgão.

3.2. Modalidade da Contratação

Adesão à Ata de Registro de Preços (ARP) de outro órgão federal	
Contratação Direta – Dispensa de Licitação	
Contratação Direta – Inexigibilidade	X
Pregão Eletrônico	
Pregão Eletrônico pelo Sistema de Registro de Preços	
Pregão Presencial	

Termo de Cooperação, Convênio ou documentos afins	
Prorrogação Contratual	
Outras (descrever a modalidade)	

3.3. Justificativa para a Modalidade de Contratação Escolhida

O TRE-PE mantém ambiente institucional de comunicação e atendimento sustentado pela empresa Dígitro Tecnologia S.A., conforme Contrato 03/2023 (SEI 2130021). O objeto deste ETP é a evolução desse ambiente, com inclusão do canal WhatsApp integrado ao ecossistema em operação, incluindo requisitos de governança, rastreabilidade e suporte.

A contratação de fornecedor distinto para prover camada crítica de mensageria e atendimento exigiria integrações adicionais e operação paralela, aumentando complexidade, tempo de implantação e riscos de indisponibilidade, inconsistências de auditoria, fragilização de governança e ampliação da superfície de risco de segurança e proteção de dados, com impacto direto em serviço crítico ao cidadão e à execução do processo eleitoral.

Diante dessas características, entende-se configurada inviabilidade prática de competição para atendimento do escopo integrado, recomendando-se a contratação por inexigibilidade, nos termos do art. 74, inciso I, da Lei 14.133/2021.

3.4. Período de Execução e Vigência do Contrato

A vigência do(s) Contrato(s) será de 12 (doze) meses a partir da publicação no PNCP, podendo ser prorrogado, de acordo com o disposto nos Arts. 106 e 107 da Lei 14.133/2021.

3.5. Parcelamento e Adjudicação do Objeto

Não se aplica por se tratar de contratação por inexigibilidade.

3.6. Formalização da Contratação

A formalização será realizada por meio de Contrato.

3.7. Equipe de Apoio à Contratação

Nome	E-mail	Lotação	Telefone
Ana Luiza Maia Soares de Azevedo	ana.azevedo@tre-pe.jus.br	SERCO	9221
Josias Santiago Barbosa Filho	josias.santiago@tre-pe.jus.br	SERCO	9319
Tales Pedro da Silva Santos	tales.santos@tre-pe.jus.br	SESAD	9360

3.8. Equipe de Gestão da Contratação

Função	Nome	E-mail	Lotação	Telefone
Gestor Titular	Ana Luiza Maia Soares de Azevedo	ana.azevedo@tre-pe.jus.br	SERCO	9221
Gestor Substituto	Diego Wesley de Carvalho Spíndola	diego.spindola@tre-pe.jus.br	SERCO	9322
Fiscal Técnico	Josias Santiago Barbosa Filho	josias.santiago@tre-pe.jus.br	SERCO	9319
Fiscal Administrativo	Tales Pedro da Silva Santos	tales.santos@tre-pe.jus.br	SESAD	9360
Fiscal Demandante	Josias Santiago Barbosa Filho	josias.santiago@tre-pe.jus.br	SERCO	9319

Os papéis de fiscal técnico e demandante serão acumulados pelo mesmo servidor, em razão deste ser lotado na seção demandante, que também é a unidade que possui o domínio técnico para acompanhar o objeto a ser contratado.

4. Análise de Riscos

4.1. Riscos Relacionados ao Processo da Contratação

Descrição do Risco	Descrição do Dano	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Ação de Controle ou Contingência	Prazo	Responsável
Não contratação do serviço de broker	Impossibilidade de comunicação através do aplicativo de mensagens Whats App	1	3	3	Não há contingência, além da manutenção do uso da JULIA pelo Telegram e site	Gestão Contratual	SERCO

Atraso no trâmite para a formalização do contrato	• Atraso na implantação para atendimento ao eleitor pela JULIA através do Whats App • Atraso na convocação de mesários/administradores através de comunicação via Whats App	1	3	3	Celeridade no trâmite pelas unidades envolvidas	Fase de Planejamento	DG/ASJUR/ASSEC/SE RCO/COSINF/STIC
---	--	---	---	---	---	----------------------	-----------------------------------

Atraso na entrega do serviço contratado	- Atraso na implantação para atendimento ao eleitor pela JULIA através do Whats App - Atraso na convocação de mesários/administradores através de comunicação via Whats App	1	2	2	Aplicação de penalidades /glosas previstas no contrato	Gestão Contratual	Gestor contratual
Interrupção ou indisponibilidade do serviço contratado	Impossibilidade de atendimento ao eleitor/mesário/administrador pelo aplicativo de mensagens	1	2	2	Aplicação de penalidades /glosas previstas no contrato	Gestão Contratual	Gestor contratual

4.2. Riscos Relacionados à Segurança da Informação

Descrição do Risco	Descrição do Dano	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Ação de Controle ou Contingência	Prazo	Responsável
Uso indevido de dados confidenciais	Divulgação de dados confidenciais que possibilitem a exploração de vulnerabilidades nos ativos da instituição.	1	3	3	Prever a obrigação de assinatura da contratada no termo de confidencialidade Exigir a assinatura do termo de confidencialidade pela contratada Exigir conformidade de LGPD	Na elaboração do Termo de Referência No momento da assinatura do Contrato	Equipe de Planejamento SERCO/COSINF
Incidente de segurança da informação	Vazamento de dados confidenciais que possibilitem a exploração de vulnerabilidades nos ativos da instituição em razão de incidente de segurança da informação no fornecedor de serviços.	1	3	3	Comunicar imediatamente à área de Segurança da Informação e manter a área gestora do contrato informada	Imediato ao ter a informação da ocorrência de incidente	CONTRATADO

5. Informações Complementares

Conforme previsão contida no [§ 2.º do art. 18 da Lei n.º 14.133/2021](#), acerca da necessidade de justificativas quanto a não utilização dos elementos não obrigatórios, informamos que todos os itens previstos no [§ 1.º do art. 18 da Lei n.º 14.133/2021](#), obrigatórios ou não, estão contemplados neste ETP.

6. Anexos

Não há anexos.

7. Assinaturas

Obs.: Todos os integrantes da equipe de planejamento da contratação devem assinar este documento.



Documento assinado eletronicamente por **TALES PEDRO DA SILVA SANTOS, Chefe de Seção**, em 19/12/2025, às 13:00, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANA LUIZA MAIA SOARES DE AZEVEDO, Chefe de Seção**, em 19/12/2025, às 13:02, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **3148237** e o código CRC **A1CDBCE2**.